

ANALISIS STRES KERJA KARYAWAN DIVISI TRANSAKSI ENERGI TERHADAP KINERJA OPERASI GABUNGAN PENERTIBAN PEMAKAIAN TENAGA LISTRIK (P2TL) TAHUN 2021 (STUDI KASUS PT PLN ULP WAY HALIM)

Oleh

Intan Herlinawati¹, K. Bagus Wardianto²
Ilmu Administrasi Bisnis, FISIP, Universitas Lampung
Email: ihherlinaa80@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan fenomena stres kerja yang terjadi pada karyawan Divisi Transaksi Energi PT PLN ULP Way Halim selama berlangsungnya operasi gabungan P2TL, mulai dari penyebab munculnya stres, dampak stres, cara mengelola stres sampai dengan kaitan stres kerja dengan kinerja karyawan selama operasi gabungan P2TL. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif dengan pendekatan studi kasus intrinsik. Pengumpulan data penelitian dilakukan dengan cara observasi, dokumentasi dan wawancara terhadap 5 informan utama dan 1 informan kunci. Berdasarkan hasil penelitian, stres yang dialami oleh karyawan mengacu kepada gejala stres ringan yang dialami karyawan divisi transaksi energi selama operasi gabungan P2TL. (1) Sumber pemicunya stres kerja adalah beban kerja yang tinggi, konflik peran dan lingkungan fisik yang kurang mendukung. (2) Dampak stres tersebut adalah karyawan menjadi lebih sensitif terhadap kritik, sakit kepala, timbulnya jerawat dan gangguan pencernaan. (3) Karyawan mengelola stres tersebut dengan cara mendengarkan musik, berfikir positif, membangun komunikasi tim yang baik dan meminimalisir adanya konflik. (4) stres kerja dalam tingkat ini membuat kinerja karyawan semakin meningkat.

Kata Kunci : Stres Kerja, Faktor Stres, Dampak Stres, Manajemen Stres, Kinerja

Abstract

The purpose of this study is to analyze the phenomenon of work stress that occurs to employees of the Energy Transaction Division of PT PLN ULP Way Halim during the P2TL joint operation, starting from the causes of stress, the impact of stress, how to manage stress and the relationship between work stress and employee performance during joint P2TL operations. This research uses a descriptive qualitative research method with an intrinsic case study approach. Research data collection was carried out by means of observation, documentation and interviews with 5 main informants and 1 key informant. Based on the results of the study, the stress experienced by employees refers to symptoms of mild stress experienced by employees of the energy transaction division during joint P2TL operations. (1) The triggers for work stress are high workloads, role conflicts and an unsupportive physical environment. (2) The impact of stress is that employees become more sensitive to criticism, headaches, acne and digestive disorders. (3) Employees manage stress by listening to music, thinking positively, building good team communication and minimizing conflicts. (4) work stress at this level makes employee performance increase.

Keywords: Job Stress, Stress Factors, Impact of Stress, Stress Management, Performance

Pendahuluan

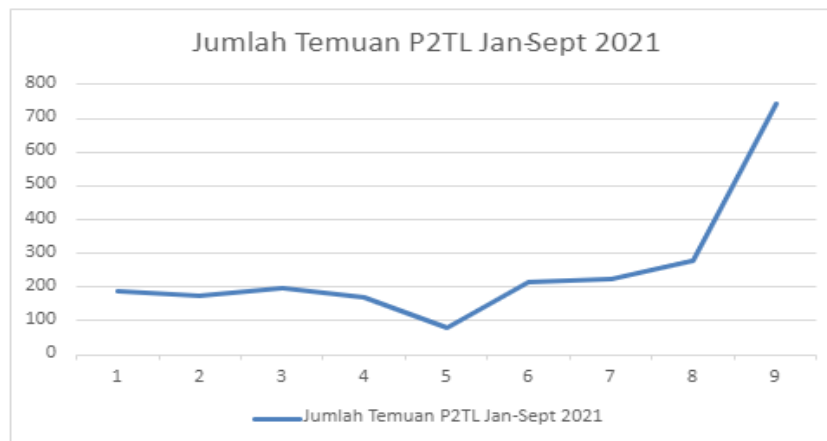
PT PLN (Persero) memiliki anak perusahaan yang bergerak dibidang pelayanan salah satunya adalah Unit Layanan Pelanggan Way Halim. Fungsi unit layanan ini adalah untuk melayani konsumen yang memiliki keluhan atau masalah yang berkaitan dengan listrik. Artinya pekerjaan karyawan

adalah berhubungan dengan penanganan masalah pelanggan. Unit Layanan Pelanggan Way Halim terdiri dari 3 divisi yang memiliki tugas yang berbeda namun saling berkaitan satu sama lainnya yaitu divisi Pelayanan Pelanggan, divisi, Teknik dan divisi Transaksi Energi.

Divisi Transaksi Energi adalah salah satu lini yang memegang peranan penting pada PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Way Halim. Divisi ini bertanggung jawab dalam kegiatan transaksi energi listrik kepada pelanggan pada unit terkait dalam pengendalian susut energi dan pemeliharaan meter untuk memenuhi standar operasional yang berlaku. Dimana divisi ini bertanggung jawab terhadap susut secara non teknis yang menyebabkan pengukuran energi tidak akurat. Susut energi adalah suatu kondisi atau keadaan dimana jumlah energi yang disalurkan tidak sama dengan energi yang diterima pada sisi penerimaan (Syamsudin, Erlina & Suyanto, 2015). Susut energi dapat berasal dari gangguan kWh meter atau dapat terjadi karena ada oknum - oknum yang melakukan tindakan menyimpang yang menyebabkan kerugian perusahaan secara finansial. Salah satu cara perusahaan meminimalisir susut energi yaitu dengan pelaksanaan program kerja P2TL secara rutin. Jika susut energi semakin besar, biasanya perusahaan akan mengatur strategi yang lebih efektif dalam meminimalisir susut energi salah satunya adalah dengan mengadakan operasi gabungan P2TL.

Pada operasi gabungan P2TL intensitas pekerjaan yang dilakukan akan lebih banyak daripada P2TL biasa. Para petugas P2TL dituntut agar dapat menyelesaikan kerjaan harian sesuai target. Selama operasi gabungan P2TL berjalan, karyawan divisi Transaksi Energi menunjukkan indikasi adanya gejala stres kerja yang ditandai pada beberapa ciri yang terlihat selama observasi seperti meningkatnya emosional pada siang hari menjelang sore terutama pada saat kerjaan sedang padat. Beberapa karyawan juga terlihat mengeluhkan kekesalannya dengan berbicara sendiri, dan terkadang karyawan juga merasa sakit kepala. Secara fisik itu sendiri yang paling terlihat adalah wajah pucat dan kantung mata semakin tebal seperti kurang istirahat. Hal ini sejalan dengan teori yang diungkapkan oleh (Robbins dan Timothy, 2015) mengenai gejala stres kerja.

Salah satu faktor pendukung terjadinya stres kerja karyawan pada divisi Transaksi Energi yaitu meningkatnya beban kerja. Adanya pengaruh beban kerja terhadap stres kerja ini diperkuat oleh penelitian (Apriyani, 2021) bahwa karyawan sering dihadapkan pada keharusan menyelesaikan dua atau lebih tugas yang harus dikerjakan secara bersamaan. Tugas-tugas tersebut tentunya membutuhkan waktu, tenaga, dan sumber daya lainnya untuk penyelesaiannya. Berikut merupakan jumlah temuan hasil P2TL yang harus dikelola oleh Divisi Transaksi Energi:



Gambar 1. Grafik Jumlah Temuan P2TL Jan-Sep 2021
Sumber : Arsip data P2TL "Rekap P2TL Gabungan 2021"

Grafik diatas merupakan grafik temuan P2TL dari bulan Januari hingga September 2021. Melalui tabel tersebut dapat dilihat dengan jelas bahwa temuan P2TL yang ditemukan pada bulan September 2021 naik secara signifikan hingga 2-3 kali lipat dari bulan lainnya. Adanya kenaikan hasil temuan P2TL menghasilkan banyaknya tindak lanjut yang harus dilakukan oleh petugas administrasi P2TL. Divisi Transaksi Energi tidak hanya bertanggung jawab mengenai program kerja P2TL. Divisi ini memiliki tugas rutin lainnya yang juga tidak dapat diitinggalkan karena berhubungan langsung dengan pelayanan kebutuhan konsumen. Sedangkan jumlah sumber daya manusia yang tersedia kurang memadai. Menumpuknya pekerjaan yang harus dilaksanakan dalam waktu berdekatan yang

dialami oleh Divisi Transaksi Energi dapat memicu terjadinya stres kerja. Hal ini sejalan dengan penelitian (Apriyani, 2021), bahwa beban kerja berpengaruh positif terhadap stres kerja. Maka dari itu beban kerja perlu dikelola agar tidak menimbulkan stres yang berlebihan.

Selain beban kerja, salah satu faktor stres kerja karyawan adalah kondisi lingkungan kerja yang tidak mendukung. Berdasarkan hasil penelitian (Putra dan Siathi, 2019), Lingkungan kerja memiliki pengaruh positif terhadap loyalitas karyawan. Hal tersebut disebabkan dengan lingkungan kerja yang nyaman akan membuat pekerja menjadi semangat dalam melakukan pekerjaannya sehari-hari. Kenyamanan dalam bekerja sehari-hari akan membuat pekerja enggan untuk berpindah pekerjaan dan memilih loyal untuk bekerja di suatu organisasi atau perusahaan. Dan begitu juga sebaliknya, apabila lingkungan kerja tidak mendukung pasti akan berdampak pada kinerjanya.

Ada 2 jenis lingkungan kerja yaitu lingkungan kerja fisik dan lingkungan kerja non-fisik (Lukito dan Alriani, 2018). Secara fisik, lingkungan kerja divisi Transaksi Energi dapat dikatakan kurang kondusif dikarenakan area kerja transaksi energi cukup kecil dan berada di ruang terbuka tepat terletak setelah pintu utama pegawai, akibatnya tingkat kebisingan suara pun cukup tinggi serta banyak pekerja lain yang lalu-lalang di area kerja. Kemudian disekitar lingkungan kerja juga terdapat banyak barang berupa KWH hasil retur yang diletakkan disembarang tempat. Hal ini diindikasikan dapat mengganggu konsentrasi serta fokus pekerja, sehingga pembenahan fasilitas ini seharusnya tidak luput dari perhatian. Lingkungan kerja non-fisik berupa hubungan antar sesama rekan maupun karyawan dengan atasan. Selama kegiatan operasi gabungan P2TL berlangsung, pekerjaan antar pelaksana P2TL saling bergantung satu sama lain. Oleh karena itu, sering terjadi perdebatan kecil antar pelaksana P2TL disebabkan atas koreksi pekerjaan satu sama lain. Hal ini sebenarnya wajar terjadi, namun, seseorang yang tidak dapat mengontrol emosional, dapat menciptakan hubungan antar sesama karyawan yang tidak harmonis dan adanya ketidaknyamanan dalam ruang lingkup kerja. Hal ini juga sejalan dengan pernyataan (Putra dan Sriathi, 2019), bahwa stres akibat lingkungan kerja dapat mempengaruhi emosi pekerja tersebut dan memicu kesalahan dalam bekerja seperti pertengkaran dengan rekan kerja atau ketidakhati-hatian dari pekerja dalam melaksanakan tugasnya.

Pada dasarnya, stres kerja adalah interaksi antara manusia dengan pekerjaannya yang menciptakan adanya ketidakseimbangan fisik dan psikis, sehingga mempengaruhi emosi, proses berpikir, dan kondisi seorang karyawan (Asih, Widhiastuti dan Dewi, 2018). Stres merupakan fenomena yang biasa terjadi pada karyawan. Pada umumnya, Stres kerja terjadi ketika karyawan mendorong dirinya untuk berfikir atau bertindak diluar kapasitasnya. Respon yang dialami oleh setiap orang pasti akan berbeda-beda tergantung dari tingkatan stres dan karakteristik dari setiap individu itu sendiri. Walaupun sekelompok karyawan berada dalam kondisi lingkungan yang sama dan beban kerja yang sama, respon yang diberikan setiap individu akan beraneka ragam.

Stres pada karyawan memberikan dampak bagi perusahaan. Dampak yang paling terlihat adalah pada kinerja sumber daya manusia itu sendiri. Kinerja merupakan hasil kerja baik secara kualitas maupun kuantitas yang dicapai oleh pegawai dalam melaksanakan tugasnya (Mangkunegara, 2016). Kinerja karyawan merupakan unsur utama dalam membantu perusahaan untuk mencapai sasaran organisasi. Pada tingkat tertentu stres kerja dapat berdampak buruk bagi karyawan atau biasa disebut dengan *distress*.

distress adalah stress yang cenderung memberikan dampak buruk. Ciri-ciri seseorang yang mengalami *distress* ini dapat terlihat dari pekerjaan yang terbengkalai, banyak kesalahan dan kinerjanya menurun. Pada dasarnya stres tidak hanya berdampak buruk bagi pekerja. Namun, dapat berdampak baik juga pada tingkatan tertentu atau biasa disebut dengan *eustress*. *Eustress* adalah stres baik yang memotivasi pekerja untuk meningkatkan kinerjanya. Ciri-ciri seseorang yang mengalami *eustress* ini adalah pekerja dapat menyelesaikan apapun diatas target. Bahkan tertantang untuk melakukan yang lebih baik lagi. Sedangkan

Stres kerja perlu menjadi perhatian perusahaan karena berhubungan dengan kinerja sumber daya manusia. (Shafiq dan Hamza, 2017) mengatakan, sumber daya manusia merupakan salah satu aset yang sangat penting di suatu organisasi dalam proses mencapai tujuan. Sehingga seharusnya perusahaan dapat menunjang peningkatan kualitas SDM. (Diamantidis dan Chatzoglou, 2018)

mengatakan bahwa kinerja karyawan dapat dikatakan baik apabila lingkungan kerja dan dukungan manajemen telah optimal. Ditambah lagi dengan pernyataan (Ceman, 2018), bahwa kinerja yang baik adalah ketika karyawan mempunyai keahliannya yang tinggi, bersedia bekerja karena di gaji atau diberi upah sesuai dengan perjanjian. Apabila karyawan dan atasan mempunyai kinerja yang baik, maka akan berdampak pada kinerja instansi yang baik pula.

Dalam perkembangan global saat ini, permasalahan sumber daya manusia (SDM) bagi negara maju maupun negara yang sedang berkembang seperti Indonesia cukup menarik perhatian untuk dikaji. Hal itu didasarkan asumsi bahwa SDM adalah modal kunci dalam proses pembangunan yang menempati posisi paling strategis. SDM perlu diperhatikan dalam perkembangan suatu perusahaan, sebab SDM mempunyai peran yang sangat penting untuk menyokong kemajuan perusahaan.

Berdasarkan penjelasan di atas, peneliti tertarik untuk melakukan analisis permasalahan di atas dengan menggunakan metode kualitatif studi kasus intrinsik mengenai fenomena stres kerja yang terjadi pada divisi Transaksi energi PT PLN ULP Way Halim terhadap realisasi kinerja dari pelaksanaan operasi gabungan P2TL, dengan judul penelitian **“Analisis Stres Kerja Karyawan Divisi Transaksi Energi terhadap Kinerja Operasi Gabungan Penertiban Pemakaian Tenaga Listrik (P2TL) Tahun 2021 (Studi Kasus PT PLN ULP Way Halim)”**.

Metode Penelitian

Penelitian ini termasuk penelitian studi kasus intrinsik dengan pendekatan kualitatif. Dikatakan sebagai intrinsik sebab peneliti ingin mendalami sifat, karakteristik, atau masalah individu, perhatian peneliti terfokus dan ditujukan untuk mengerti lebih baik aspek aspek intrinsik dari suatu kasus (Yusuf, 2017). Pada penelitian ini, peneliti menganalisis secara rinci mengenai fenomena stres kerja dan kaitan stres tersebut terhadap kinerja karyawan divisi Transaksi Energi selama periode operasi gabungan Penertiban Pemakaian Tenaga Listrik. Sumber data pada penelitian ini berasal dari data sekunder berupa data – data serta berkas yang berhubungan dengan operasi gabungan P2TL dan data primer berupa wawancara terhadap 6 informan yang relevan dengan kriteria sebagai berikut :

1. Sudah bekerja pada PT PLN lebih dari 1 tahun
2. Pegawai dan vendor yang berada dibawah divisi Transaksi Energi dan atau terlibat dengan manajemen divisi Transaksi Energi
3. Pegawai dan vendor yang mengetahui seluruh alur P2TL

Hasil Pembahasan

A. Faktor Penyebab Stres Kerja

1. Beban kerja berlebihan

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa ke 5 subjek penelitian memiliki faktor stres kerja utama yaitu beban kerja yang berlebihan pada saat dilaksanakannya operasi gabungan P2TL. Beban kerja biasa terjadi karena adanya suatu tanggung jawab untuk menyelesaikan pekerjaannya. Adanya beban kerja pada divisi transaksi energi sebagai faktor dari stres kerja ini sejalan dengan jurnal milik (Zulkarnaen dan Sasangka, 2021) yang berjudul “Stres Kerja: Analisis Penyebab dan Dampak Negatif” yang menyatakan bahwa beban kerja yang berlebihan dan tidak sesuai dengan kapasitas masing - masing karyawan menimbulkan stres kerja pegawai di puskesmas.

Selain adanya pekerjaan yang dilakukan dalam tenggat waktu berdekatan, beban kerja tersebut membuat para karyawan terpaksa menambah jam kerja. Karyawan divisi transaksi energi yang biasa memiliki jam kerja kurang dari atau sama dengan 8 jam dan memiliki jam masuk kerja yang cukup fleksibel menjadi memiliki jam kerja >8 jam perhari selama operasi gabungan P2TL berlangsung. Kondisi ini dapat memicu stres kerja pada karyawan karena jam kerja tambahan ini memotong waktu istirahat karyawan.

Hal tersebut juga sejalan dengan penelitian (Lukas, Suoth dan Wowor, 2018) yang dilakukan di PT.Adhi Karya (Persero) Tbk Unit Manado bahwasannya terdapat korelasi hubungan antara jam kerja dengan stres kerja bahwa jam kerja karyawan yang >8jam kerja/hari dapat memberikan pengaruh yang negatif bagi pekerja seperti, cepat lelah, kurang konsentrasi, kurang fokus dan beresiko terjadi kecelakaan kerja. dan penurunan kualitas. Adanya tuntutan bekerja diluar jam kerja ini bahkan tidak diiringi akomodasi atau insentif dari perusahaan. Meskipun menurut manajer PT PLN ULP Way Halim, karyawan tidak diberikan insentif sebab operasi gabungan P2TL masih menjadi bagian dari P2TL biasa yang dilakukan sehari – hari. Namun kenyataannya, karyawan terpaksa menambah jam kerja karena tidak dapat meninggalkan ruangan sebelum tindak lanjut P2TL diselesaikan. Sedangkan pekerjaan yang dilakukan oleh karyawan divisi transaksi energi, khususnya petugas administrasi P2TL bergantung pada cepat atau lambat penyerahan berkas hasil P2TL dari petugas lapangan itu sendiri.

Jika di analisis lebih dalam, sebenarnya adanya beban kerja yang dianggap berlebihan ini didasarkan karena perubahan kebiasaan pada divisi Transaksi Energi. Sebelum adanya operasi gabungan P2TL para karyawan memiliki pekerjaan rutin yang cukup padat namun tetap santai dan tidak diburu – buru oleh tenggat waktu. Sedangkan pada saat operasi gabungan P2TL berlangsung, pekerjaan para karyawan menjadi dua kali lipat lebih padat dari biasanya dan banyak pekerjaan yang dilakukan dalam tenggat waktu berdekatan. Kemudian, sebelum adanya operasi gabungan P2TL, jam kerja karyawan sesuai dengan aturan dan ketika pelaksanaan operasi gabungan P2TL menjadi bertambah. keadaan ini membuat stres kerja karyawan menjadi semakin meningkat karena belum terbiasa dengan keadaan baru.

2. Tuntutan tugas yang tidak sesuai jabatan (Konflik Peran)

Tuntutan tugas yang tidak sesuai dengan jabatan ini biasa disebut oleh konflik peran. Hal ini terjadi karena hasil dari tidak konsistennya harapan - harapan berbagai pihak atau persepsi seseorang dengan adanya perbedaan antara tuntutan peran dan kebutuhan, serta nilai-nilai individu dan sebagainya. Tuntutan tugas yang tidak sesuai dengan jabatan ini dialami oleh 3 pekerja divisi transaksi energi yaitu, seorang supervisor transaksi energi dan 2 karyawan petugas P2TL. Supervisor divisi transaksi energi turut melakukan tugas dari divisi pelayanan pelanggan seperti melakukan pelayanan terhadap pelanggan terkait P2TL, dan melakukan penagihan denda atau tagihan susulan kepada pelanggan secara langsung. Begitu juga petugas administrasi P2TL. Tugas dari petugas P2TL adalah melakukan segala aktivitas yang berkaitan dengan administrasi P2TL. Namun, pada Unit Layanan Pelanggan Way Halim petugas P2TL memiliki tugas rutin di luar kewajibannya. Bahkan terdapat petugas administrasi P2TL lebih banyak mengerjakan tugas lainnya dibandingkan P2TL itu sendiri.

Adanya sumber stres yang disebabkan konflik peran sejalan dengan hasil penelitian (Munandar, 2014) mengenai stres kerja menyatakan bahwa salah satu faktor stres kerja merupakan adanya konflik peran, berupa pertentangan antara tugas-tugas yang di lakukan dengan tanggung jawab yang di miliki, selain itu tugas-tugas yang harus di lakukan bukan merupakan bagian dari pekerjaannya dan terakhir, tuntutan-tuntutan yang bertentangan dari atasan, rekan, bawahan, atau orang lain yang dinilai penting bagi seseorang.

3. Lingkungan Kerja Kurang Mendukung

Selain beban kerja dan konflik peran, para karyawan juga menilai bahwa lingkungan sekitar terutama secara fisik kurang mendukung. Lingkungan yang seharusnya menjadi tempat yang nyaman justru membuat fokus kerja karyawan berkurang. Hal ini dikarenakan area kerja yang sempit dan bising, suhu udara yang kurang baik, kebersihan area kerja yang kurang terjaga dan fasilitas kerja yang kurang memadai sehingga memicu terjadinya stres kerja. Hal ini sejalan dengan penelitian (Putra dan Saraswati, 2022) yang berjudul Pengaruh Lingkungan Kerja Fisik terhadap Stres Kerja Pegawai pada Dinas Pekerjaan Umum Kota Makassar yang menyatakan bahwa adanya hubungan antara stress kerja karyawan dan lingkungan secara fisik. Semakin baik lingkungan kerja fisik maka akan mengurangi tingkat stres yang dirasakan oleh pegawai. Begitu juga sebaliknya, jika lingkungan kerja fisik buruk dapat meningkatkan stres kerja pegawai.

Lingkungan kerja yang tidak mendukung ini terbagi menjadi dua yaitu secara fisik dan nonfisik. Secara fisik sendiri peneliti mengidentifikasinya menjadi 4 yaitu kebisingan, kebersihan,

suhu udara dan fasilitas. Secara nonfisik adalah hubungan antar karyawan dan karyawan dengan atasan.

a. Kebisingan

Area kerja merupakan lingkungan atau tempat karyawan melakukan pekerjaannya. Area kerja PT PLN ULP Way Halim tidak memberikan dampak positif bagi karyawan seperti tingkat kebisingan cukup tinggi yang disebabkan letak area kerja tidak strategis. Area kerja terletak di ruangan terbuka tepat setelah pintu utama keluar masuknya karyawan. Banyaknya pekerja yang lalu lalang di area tersebut cukup mengganggu fokus para karyawan. Terlebih banyak pekerja yang berasal dari *vendor* maupun *biller* PT PLN ULP Way Halim yang tidak memiliki akses sidik jari di pintu masuk sehingga karyawan divisi transaksi energi yang harus siap setiap saat membuka pintu tersebut. Selain itu, kebisingan itu juga berasal dari luar ruangan, sebab ruangan divisi transaksi energi terletak sebelah parkir motor.

b. Kebersihan

Area kerja dipenuhi oleh barang - barang yang diletakkan disembarang tempat oleh para petugas lapangan karena gudang divisi Transaksi Energi selalu penuh selama operasi gabungan P2TL. Kondisi tersebut membuat area kerja menjadi kurang terjaga kebersihannya karena adanya barang - barang seperti kWh meter hasil retur dan berkas tidak dipakai yang tidak segera dibuang, selain itu kabel - kabel potongan, tali karet serta ordner - ordner diletakkan begitu saja di lantai. Ruang kerja yang sempit ini semakin sesak dikarenakan peletakkan barang - barang secara sembarangan sehingga membuat area kerja menjadi kumuh dan tidak terstruktur. Selain mengganggu, hal tersebut dapat membahayakan para petugas P2TL dan menghambat pekerjaan petugas administrasi karena peletakkan yang tidak terstruktur membuat karyawan kesulitan mencari KWH meter yang diperlukan.

c. Suhu

Ruangan divisi transaksi energi yang kurang luas membuat lingkungan sekitar terlihat sempit. Selama observasi juga diketahui bahwa pendingin ruangan kurang berfungsi dengan baik. Pada saat cuaca sedang hujan, suhu udara masih terjaga beda halnya dengan cuaca sedang terik, ruangan akan terlihat sesak. Sehingga disuatu kondisi terkadang area kerja menjadi cukup kurang nyaman menjadi tempat bekerja dan butuh perbaikan pada *air conditioner* yang ada.

d. Fasilitas

Fasilitas kerja karyawan merupakan hal yang vital bagi karyawan yang menunjang karyawan untuk menyelesaikan tugas - tugasnya. Pada Unit Layanan Pelanggan Way Halim, komputer yang disediakan perusahaan berjumlah 2 sehingga 3 karyawan lainnya harus membawa komputer pribadinya. 2 komputer kantor juga sudah sering rusak seperti mati tanpa sebab sehingga pekerjaan yang belum sempat disimpan akan hilang hal tersebut juga dikarenakan komputer yang dipakai merupakan komputer tua dan kurang layak digunakan. Hal ini sangat mengganggu petugas administrasi P2TL.

Kemudian, Pembaharuan fasilitas sehari - hari juga masih belum maksimal. Seperti, kurangnya tempat penyimpanan barang serta penyediaan alat tulis, alat pemindai, alat perkakas dan lainnya divisi transaksi energi yang kurang memadai sehingga divisi transaksi energi sering kebingungan ketika membutuhkan pada saat yang mendesak. Namun, mengingat pentingnya fasilitas tersebut pentingnya untuk melakukan monitoring penyediaan fasilitas kerja secara berkala supaya pembaharuan dan stok lebih sering dilakukan, sehingga pada saat keadaan mendesak tidak kesulitan untuk mencarinya.

e. Hubungan kerja

Hubungan kerja antar karyawan dan karyawan dengan atasan pada divisi transaksi energi cukup baik dan saling mendukung. Namun berbeda halnya dengan karyawan - karyawan pada divisi lainnya di Unit Layanan Pelanggan Way Halim cukup kaku dan menciptakan batas. Para karyawan sangat sibuk dengan pekerjaan di bidangnya masing - masing sehingga tidak ada komunikasi di luar masalah pekerjaan. Bahkan antar divisi kurang peduli mengenai masalah di luar bidangnya, sehingga menciptakan suasana kerja yang tegang.

B. Dampak Stres Kerja

1. Sensitif terhadap kritik

Dampak dari stres kerja salah satunya adalah sensitif atas kritik terhadap dirinya baik dari atasan maupun dengan sesama karyawan. Tujuan dari mengkritik adalah untuk membangun agar ke depannya menjadi lebih baik lagi. Tetapi kita dapat memberi masukan tanpa harus melukai seseorang atau dapat dilakukan dengan cara memberikan apresiasi terlebih dahulu. Seseorang yang sudah berusaha keras dalam melakukan pekerjaannya akan menjadi lebih sensitif terhadap kritik yang dilontarkan baik dari atasan maupun dari sesama rekan kerja. Terlalu banyak kritik, dapat membuat para pekerja merasa kurang dihargai atas pekerjaan yang dilakukannya. Hal ini juga dirasakan oleh salah satu informan selama operasi gabungan P2TL berlangsung. Sehingga kritik tersebut seharusnya dapat diminimalisir dengan pemilihan kalimat yang lebih baik, seperti menambahkan apresiasi sebelum memberikan masukan.

2. Sakit Kepala

Sakit kepala ini dirasakan sebab karyawan divisi Transaksi Energi memiliki beban pekerjaan yang berat dan juga aktivitas yang padat. Para karyawan juga mengerjakan semua pekerjaannya hampir 90% dengan menatap layar komputer atau telepon selulernya. Kedua hal tersebut dapat memicu stres. Sakit kepala menjadi salah satu efek dari stres kerja. Rata – rata informan mengatakan sering mengalami pusing atau sakit kepala selama berlangsungnya operasi gabungan P2TL. Hal ini terjadi karena adanya beban pekerjaan yang berat, aktivitas sehari – hari yang padat dan berbagai masalah pribadi sehingga dapat menambah pikiran karyawan dan berdampak kepada sakit kepala. belum lagi, seluruh pekerjaan yang dilakukan karyawan berada dikomputer maupun telepon selulernya yang dapat memicu radiasi. Sakit kepala ini biasanya dirasakan pada saat siang hari menuju sore saat sedang padat – padatnya pekerjaan. Sakit kepala yang dirasakan oleh para karyawan ini tergolong sakit kepala *tension-type headache* (TTH) atau biasa disebut sakit kepala tipe tegang. Ciri – cirinya adalah sakit kepala yang terasa ditekan atau diikat dan nyeri biasanya dirasakan di sekitar dahi, kepala bagian belakang serta leher dan bahu. Sakit kepala ini kerap dirasakan oleh orang dewasa. TTH biasanya muncul pada siang atau sore hari saat beraktivitas, tidak dapat membaik dengan istirahat dan membuat kehilangan fokus.

3. Jerawat

Stres juga dapat mengakibatkan berbagai masalah kulit. Salah satu efek stres ini adalah berupa jerawat. Salah satu informan mengalaminya ketika operasi gabungan P2TL berlangsung. Jerawat tidak secara langsung memberikan dampak stres pada pekerja. Pada saat seseorang merasa stres, terdapat hormon yang diproduksi secara alami oleh tubuh bernama hormon kortisol. Meningkatnya hormon tersebut menyebabkan kulit mengeluarkan minyak lebih banyak dan berpotensi menimbulkan jerawat. Sehingga beberapa orang dapat mengalami jerawat akibat dari stres. Sebab produksi minyak diwajah pada saat mengalami kelelahan meningkat drastis.

4. Gangguan pencernaan

Orang yang mengalami stres cenderung dikarenakan memiliki banyak pikiran, ditambah para karyawan yang *hectic* dalam bekerja karena diburu – buru oleh deadline seringkali memiliki pola makan yang tidak teratur atau telat makan sehingga hal tersebut dapat menyebabkan pikiran yang berlebihan dan membuat pencernaan menjadi terganggu. Seseorang yang bekerja terlalu keras, rata - rata tidak memperhatikan pola makannya. Dan justru banyak makan makanan sembarang seperti gorengan dan makanan cepat saji. Sehingga hal tersebut dapat menyebabkan seseorang mudah terserang berbagai penyakit pencernaan, salah satu penyakit gangguan pencernaan yang dirasakan adalah asam lambung.

C. Manajemen Stres Kerja

Stres kerja harus dikelola oleh individu agar meminimalisir adanya dampak yang tidak baik untuk karyawan. Dari faktor - faktor yang telah dirincikan tersebut, stres kerja karyawan perlu dikelola dengan baik supaya tidak mengganggu pekerjaan. Setiap orang memiliki caranya sendiri untuk mengelola stres kerja agar tidak semakin besar, baik melalui pendekatan individu maupun organisasional seperti berikut :

1. Mendengarkan musik dikantor

Beberapa subjek penelitian mengatakan bahwa mendengarkan musik sesuai dengan selera dapat menjadi alternatif untuk menghilangkan stres. Mendengarkan musik memiliki beberapa manfaat seperti memperbaiki suasana hati, mengurangi kecemasan, meningkatkan fokus dan merelaksasikan otak. Kesehatan psikis manusia erat kaitannya dengan perasaan optimis dan positif. Ketika stres itu terjadi, mendengarkan musik dengan lirik dan instrument yang bahagia dapat membantu meningkatkan suasana hati dan merangsang otak kita untuk berpikir positif dengan pekerjaan yang kita lakukan. Mendengarkan musik juga membuat pekerja lebih fokus dan tidak cemas. Namun, biasanya jenis musik yang cocok untuk meningkatkan fokus adalah instrumental. Terakhir, mendengarkan musik juga dapat dilakukan para pekerja untuk bersantai, berpikir dengan tenang dan melepaskan ketegangan pada otot – otot, jadi manfaat – manfaat dari mendengarkan musik cukup kompleks dalam meminimalisir stres.

2. Berpikir positif

Berpikir positif perlu dilakukan untuk memiliki kehidupan yang baik dan berkualitas. Ketika beban pekerjaan semakin terasa berat dan masalah yang dihadapi semakin besar berpikiran positif dapat membantu seseorang mengontrol stres, supaya karyawan tidak memiliki prasangka buruk dan dapat melihat segala sesuatu dari sisi baiknya dahulu sehingga stres yang dirasakan ini dapat menjadi dampak baik bagi individual itu sendiri. Bagaimana cara seseorang berpikir juga dapat mempengaruhi stres kerja. Berpikir positif memang terdengar klise tetapi manfaat berpikir positif ini adalah membuat seseorang lebih percaya diri, mengontrol suasana hati dan gangguan lainnya akibat stres. Berpikir positif ini bisa dilakukan dengan cara fokus kepada hal – hal baik sekecil apapun dalam situasi apapun dan selalu memiliki rasa syukur terhadap sesuatu yang didapatkan.

3. Menjalin komunikasi yang baik dengan tim

Komunikasi diperlukan agar tidak adanya salah paham yang terjadi antar individu dalam tim. Komunikasi yang terjalin baik dapat menghindari stres akan lingkungan sekitar. Apabila komunikasi terjalin dengan baik pasti akan mengurangi adanya *miss communication* sehingga pekerjaan akan semakin lancar dan mengurangi timbulnya permasalahan. Komunikasi juga membuat transaksi energi menjadi tim yang kompak, sehingga dapat menjadi salah satu cara meminimalisir terjadinya stres kerja karena dukungan lingkungan kerja cukup berpengaruh terhadap kenyamanan karyawan itu sendiri dan memotivasi untuk bekerja lebih giat.

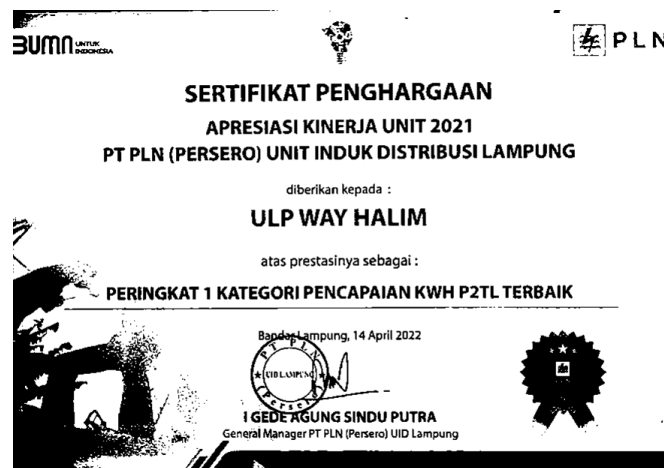
4. Meminimalisir adanya konflik

Menghindari adanya konflik antar karyawan maupun dengan karyawan dengan atasan membuat karyawan lebih nyaman ditempat bekerjanya. Ketika ada masalah pun diusahakan untuk menyelesaikan segala permasalahan dengan kepala dingin supaya tidak menimbulkan kecanggungan satu sama lain.

D. Kaitan Stres Kerja dan Kinerja Karyawan selama Operasi Gabungan P2TL

Stres Kerja adalah suatu kondisi dimana terjadi ketegangan yang mengakibatkan perubahan kondisi fisik dan cara berpikir, serta emosional (Adiguzel & Kucukoglu, 2019). Sedangkan kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Mangkunegara 2017). Stres kerja dapat mempengaruhi kinerja karyawan. Stres yang terlalu tinggi atau rendah dapat menjadi penyebab menurunnya kinerja karyawan. Dan pada kadar sedang stres kerja dapat berdampak pada meningkatnya kinerja karyawan.

Secara teknis, kinerja karyawan sudah cukup baik dan meningkat terlepas dari tujuan utamanya belum tercapai sehingga belum dapat dikatakan maksimal. bukti meningkatnya kinerja karyawan juga didukung oleh adanya piagam penghargaan yang diberikan kepada PT. PLN ULP Way Halim oleh PT. PLN Unit Induk Distribusi Lampung sebagai Peringkat 1 Kategori Pencapaian KWH Terbaik di Lampung, mengalahkan Unit Layanan Pelanggan lainnya.



Gambar 9. Piagam Penghargaan Pencapaian KWH P2TL Terbaik

Berdasarkan dimensi atau indikator kinerja menurut (Edison, 2017), karyawan divisi Transaksi Energi telah memenuhi aspek kinerja yang cukup baik, yaitu :

1. Target

Para karyawan berhasil memenuhi target operasi gabungan P2TL sesuai yang diharapkan perusahaan. Operasi gabungan P2TL ini mendapatkan temuan 30 perharinya. Namun, realisasi kepadatan P2TL kurang dari 75% dari total seluruh kepadatan yang dilakukan selama operasi gabungan P2TL seperti yang dikatakan oleh informan kunci.

2. Kualitas

Secara kualitas kinerja juga cukup baik, dikarenakan jarang sekali adanya kesalahan yang dilakukan oleh para petugas administrasi P2TL terkait tindak lanjut P2TL. PT PLN ULP Way Halim juga mendapatkan penghargaan dari Unit Induk Distribusi melalui P2TL yang dilaksanakan divisi transaksi energi.

3. Manajemen Waktu

Dan terakhir dari segi manajemen waktu juga sangat baik karena karyawan selalu tepat waktu dalam penyelesaian tindak lanjut P2TL. Hanya saja untuk jam kerja itu sendiri tidak dapat dikendalikan oleh karyawan divisi transaksi energi karena untuk pekerjaan rutin sendiri para karyawan telah menyelesaikan sebelum pukul 16.00.

Adanya kinerja yang baik ini juga dikarenakan komunikasi yang terjalin antar sesama karyawan maupun karyawan dengan atasan sangat baik. Sehingga karyawan dapat menyerap informasi maupun ide dengan baik sehingga pekerjaan yang dilakukan karyawan akan mendapat hasil yang maksimal. Hal ini sejalan dengan jurnal milik (Sutrisno, 2022) yang berjudul "*Determinants of Employee Performance: Overview of Aspects of Communication, Work Stress and Compensation*" yang menunjukkan bahwa dari 85 responden, karyawan tetap PT kampus swasta di Jakarta menyatakan bahwa komunikasi berpengaruh terhadap karyawan kinerja karyawan. Komunikasi yang baik di dalam perusahaan dapat membuat karyawan saling bertukar informasi, ide, pemikiran, dan karyawan dapat bekerja dengan baik jika ada komunikasi antara karyawan dan dengan pimpinan.

Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa ke lima subjek penelitian mengalami stres kerja selama operasi gabungan P2TL berlangsung. namun, stres tersebut tergolong ke dalam stres kerja tingkat ringan dimana dampaknya tidak berpengaruh secara signifikan terhadap aspek fisiologis dan psikologis karyawan sebab karyawan mampu mengelola stres, baik secara individual dan organisasional. Stres pada tingkat ini memiliki dampak positif terhadap kinerja sumber daya manusia pada divisi Transaksi Energi bahwasannya kinerja karyawan semakin meningkat dimana target operasi gabungan P2TL sudah berhasil mencapai 75% meskipun susut energi yang dicapai belum sesuai harapan.

Saran

Berdasarkan kesimpulan, untuk mencegah terjadinya stres kerja, instansi terkait sebaiknya melakukan 3 hal berikut yaitu, pembentukan operasi gabungan untuk penagihan pembayaran terkait realisasi tagihan susulan kepada pelanggan yang dilakukan oleh tim divisi transaksi energi dan divisi pelayanan pelanggan. Perusahaan dapat memberikan kompensasi baik berupa insentif atau akomodasi pada saat lembur untuk karyawan. Melakukan sosialisasi mengenai bahayanya pencurian listrik dan membagikan pengetahuan mengenai P2TL pada saat Operasi gabungan P2TL

Daftar Pustaka

- Adiguzel, Z., & Kucukoglu, I. (2019). Examining of the effects of employees on work stress, role conflict and job insecurity on organizational culture. *International Journal of Economics and Management*, 1(4), 37-48.
- Asih, Widhiastuti dan Dewi. 2018. Stres Kerja. Semarang: Semarang University Press
- Ceman, Iska. 2018. Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Telkom Akses Makassar Regional. Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Makassar Makassar
- Diamantidis, A. D., & Chatzoglou, P. 2018. *Factors affecting employee performance: an empirical approach. International Journal of Productivity and Performance Management.*
- Lukas, L., Suoth, L. F., & Wowor, R. (2018). Hubungan Antara Suhu Lingkungan Kerja dan Jam Kerja dengan Stres Kerja di PT. Adhi Karya (Persero) Tbk Unit Manado Proyek Universitas Sam Ratulangi. *KESMAS*, 7(4).
- Mangkunegara, A. A. Anwar Prabu. 2016. Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan, PT. Remaja Rosdakarya, Bandung
- Munandar. (2014). Psikologi industri dan organisasi. Jakarta: UI-Press.
- Putra, A. D., & Saraswati, A. (2022). Pengaruh Lingkungan Kerja Fisik Terhadap Stres Kerja Pegawai Pada Dinas Pekerjaan Umum Kota Makassar. *Indonesian Journal of Business and Management*, 4(2), 240-249.
- Shafiq, S., & Hamza, S. M. (2017). *The effect of training and development on employee performance in private company, Malaysia. International Journal of Education, Learning and Training*, 2(2), 42-56.
- Suparjiman, S., Zulkarnaen, W., & Sasangka, I. (2021). *Work Stress: A Negative Cause And Impact Analysis. Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi)*, 5(1), 1743-1756.
- Sutrisno, S. (2022). Determinants of Employee Performance: Overview of Aspects of Communication, Work Stress and Compensation. *Budapest International Research and Critics Institute (BIRCI-Journal): Humanities and Social Sciences*, 5(3), 19259-19270.
- Syamsudin, Z., Erlina, E., & Suyanto, H. (2015). Analisis Susut Energi Pada Tegangan Rendah Di Wilayah PT. PLN (PERSERO) Area Bulungan. *SUTET*, 5(2), 51-61.